

アクティブ顧客管理システム

# WEBカスタマン

Web Customan

業種別カスタマイズ導入事例集

株式会社アクティブ情報サービス

<http://www.j-active.com>

## 導入前の問題点

見込み客、契約顧客の管理が一元管理できていなかった。契約書や報告書が顧客にひもづかずバラバラに管理されていた。

## 管理項目事例

### ■顧客の基本情報

氏名、住所、電話番号などの連絡先  
お客様特有の注意点、要望、紹介者や流入経路（ホームページ・広告媒体）、年収、勤続年数、生年月日（年齢）など

### ■属性・カテゴリ

エリア・地域、性別、年齢層、所得層、家族構成、持家区分、独自に定めたカテゴリなど

### ■履歴情報

来店履歴、応対履歴、アポイント履歴、クレーム履歴、報告書履歴、案内状履歴など各種履歴情報  
実際の契約や金額の履歴

お客様とのアポイント状況やお客様の年収、勤続年数、持家区分、家族構成などの契約前の情報収集に関する項目や契約時・契約後のローン状況、月々の収支、支払状況、契約条件、契約内容報告書管理などにお使いいただいております。

## 導入後

契約顧客管理、見込み客追客管理などに利用。見込み客を  
ランクA＝急いで物件をお探しのお客様  
ランクB＝いい物件があればというお客様  
ランクC＝参考程度に資料請求されたお客様  
などと区分し、希望エリアや価格帯などの諸条件と合わせて属性管理。

## 顧客管理画面

Web Customer

顧客登録画面

顧客コード 000009

氏名 鈴木 太郎 敬称 様

氏名カナ スズキ タロウ 性別 男

〒 167-0042 〒

自宅住所 東京都杉並区西荻窪3-\*\*\*-\*\*\*

ビル名等

TEL 03-\*\*\*\*-\*\*\*\* FAX 03-\*\*\*\*-\*\*\*\*

連絡先〒 〒

連絡先住所

ビル名等

TEL \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

携帯TEL 090-\*\*\*\*-\*\*\*\* 生年月日 \_\_\_\_\_

Eメール suzukitaro@\*\*\*\*\*

メモ

送付先 自宅住所

登録日 2002/05/16

更新日 2009/10/04

部門 \_\_\_\_\_ 担当 \_\_\_\_\_

初回来店 渋谷店

登録店舗 渋谷店

年収 1000万～1500万

頭金 \_\_\_\_\_

希望条件1 \_\_\_\_\_

希望条件2 \_\_\_\_\_

希望条件3 \_\_\_\_\_

趣味嗜好 \_\_\_\_\_

備考 \_\_\_\_\_

■履歴

	日付	区分	内容	
1	2007/05/15	ご提案	ご提案	
2	2007/05/07	ヒアリング	ヒアリング	
3	2007/04/07	お礼状	お礼状	
4	2007/03/07	見学会	見学会	見
5	2007/01/18	資料送付	資料送付	
6	2007/01/16	資料請求	資料請求	ホ

最終履歴日:2007/05/15 最終購買日:2009/10/04 家賃:150,000 金額:150,000 管理費:5,000 その他:0

<input checked="" type="checkbox"/> 見込客	<input checked="" type="checkbox"/> ランクA	<input type="checkbox"/> 来店	<input type="checkbox"/> エリアA	<input type="checkbox"/> ～3000	<input type="checkbox"/> 現持家	<input checked="" type="checkbox"/> 駅近	<input type="checkbox"/> DM不可
<input type="checkbox"/> 成約客	<input type="checkbox"/> ランクB	<input checked="" type="checkbox"/> チラシ	<input type="checkbox"/> エリアB	<input checked="" type="checkbox"/> ～4000	<input type="checkbox"/> 現賃貸	<input type="checkbox"/> 駅10分	<input type="checkbox"/> 電話不可
<input type="checkbox"/> オーナー	<input type="checkbox"/> ランクC	<input type="checkbox"/> ネット	<input type="checkbox"/> エリアC	<input type="checkbox"/> ～5000	<input type="checkbox"/> 現マンション	<input type="checkbox"/> 駅15分	<input type="checkbox"/> メール不可
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> DM	<input type="checkbox"/> 私鉄沿線A	<input type="checkbox"/> ～6000	<input checked="" type="checkbox"/> 現アパート	<input type="checkbox"/> 戸建	<input type="checkbox"/> 削除希望

■例えば、定期点検や保守期限や耐用年数切れのアラートや更新時期を迎えるお客様をアラート表示したり、業務の進捗状況や部門間の引継遅延状況をアラートしたりします。

**Web Customan**

登録画面 検索画面 設定画面 スケジュール 顧客データ取込

メイン画面(簡易検索画面)・Web Customan (Version2.0.8) ... [Help]

問合せ入力

**履歴ステータスアラート**

	日付	ステータス	営業担当者	会社名	氏
1 詳細	2012/06/02	引継中【遅延】	加藤	やまだ産業株式会社	山田
2 詳細	2012/06/02	引継中【遅延】	加藤	やまだ産業株式会社	山田
3 詳細	2012/06/02	引継中【遅延】	加藤	やまだ産業株式会社	山田
4 詳細	2012/06/02	引継中【遅延】	加藤	やまだ産業株式会社	山田

検索したい項目を選択して下さい。

氏名  氏名カナ  会社名  TEL  携帯TEL

検索キーワードを入力して下さい。

キーワード:

検索条件を選択して下さい。

AND検索  OR検索

表示件数を選択して下さい。

表示件数  並び順  入力

検索 Copyright (C) 2001

業務進捗状況をステータス管理。

あらかじめ設定したステータスごとのアラート期間を過ぎると「更新時期」「遅延」などのフラグが設定され更新状況・遅延停滞状況は、トップ画面にてアラート表示。

## 保守点検予定カレンダー

Web Customan カレンダー

月間予定

顧客予定リスト

2020年4月

日	月	火	水	木	金	土
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						

メイン画面へ 年間カレンダーへ

Web Customan 年間カレンダー

年間予定

2020年

1月

2月

3月

4月

5月

6月

7月

8月

9月

10月

11月

12月

オプションで定期点検などあらかじめ決められた日程を顧客ごとに設定することもできます。

Web Customan 顧客予定一覧画面

予定一覧

完了済の予定を表示する  絞り込み

登録数 5 件 (1-10件まで表示しています)

	納入先名(納入先担当者)	完了	予定コード	予定日	繰り返しの頻度	予定名	保守内容	担当者
1 詳細	株式会社アイザワ(相沢 太郎)		56	2020/04	2ヶ月	2ヶ月毎点検	2ヶ月毎点検	加藤
2 詳細	株式会社サンプル(担当 太郎)		57	2020/04	毎年	定期点検	年1回の定期保守点検作業	山田
3 詳細	株式会社アイザワ(相沢 太郎)		56	2020/04/05	2ヶ月	2ヶ月毎点検	2ヶ月毎点検	加藤
4 詳細	株式会社サンプル(担当 太郎)		57	2020/04/07	毎年	定期点検	年1回の定期保守点検作業	山田
5 詳細	株式会社サンプル(担当 太郎)		57	2020/04/08	毎年	定期点検	年1回の定期保守点検作業	山田

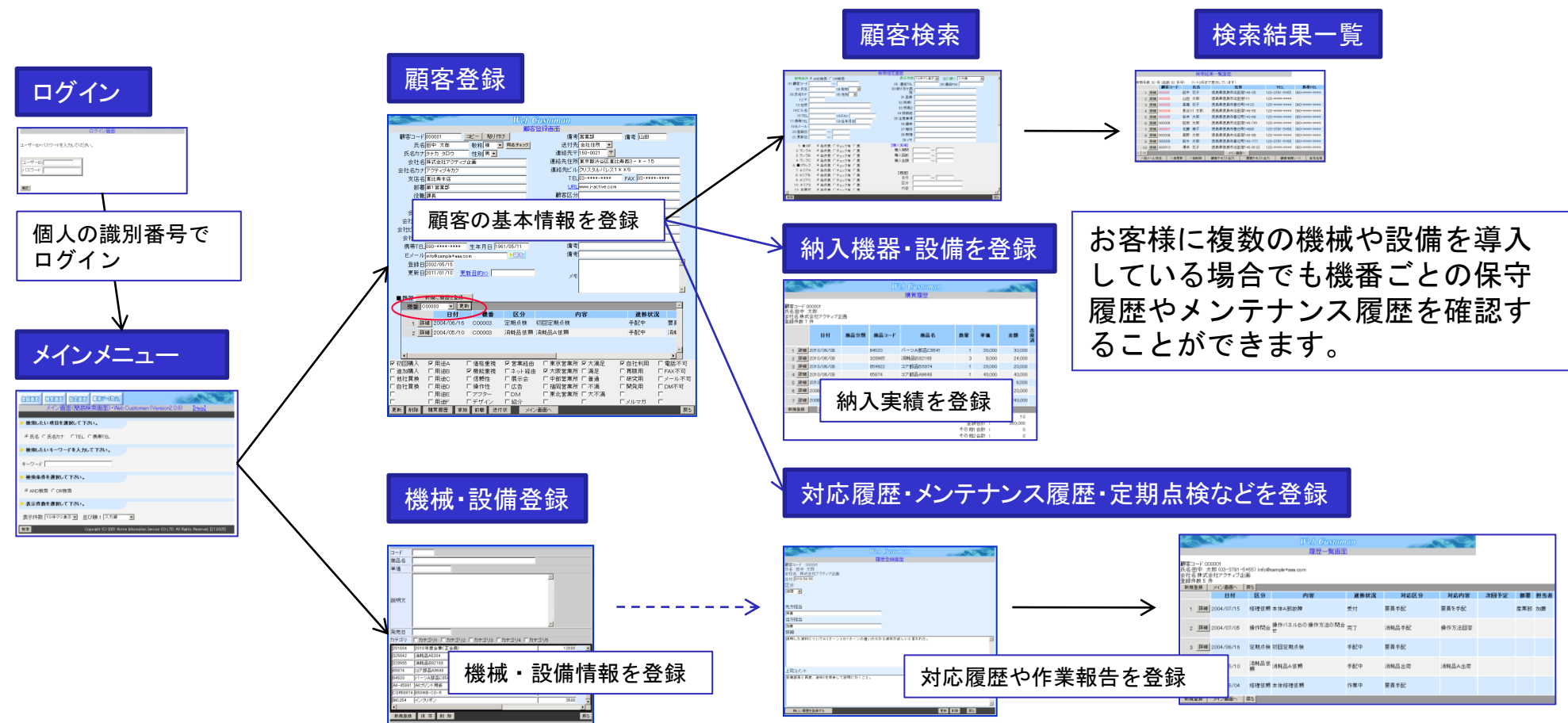


## 導入前の問題点

A社の従来の販売管理システムでは、伝票管理とその集計がメインのシステムとなっており、販売部門、工事部門、保守点検部門、電話サポート部門がそれぞれで顧客管理を行っており情報の共有がまったくできていませんでした。

## 導入後

「WEBカスタマン」カスタマイズ版の導入により伝票中心の管理からお客様情報を中心とした管理システムの構築に成功。各部門での情報共有もスムーズに行うことができるようになりました。



## 導入前の問題点

J社では顧客情報の管理部門と営業部門、顧客サポートチーム、保守作業チームなどで別々の顧客管理を行っていました。

そのため他のチームのお客様とのやりとりやサポート状況、保守作業状況がそれぞれの部門でしかわからず、案件ごとに逐次他部門への問い合わせをしなければならない状況でした。

## 導入後

「WEBカスタマン」をカスタマイズして基幹システムやそれぞれのチームのデータベースと連携し顧客データを中心とした情報管理ができるようになりました。

各部門間の問い合わせの必要なく詳細な顧客に関する様々な情報をスピーディーに検索できるデータベース運用が可能となりました。

社内データベースサーバ

WEBカスタマン & データベース

LAN・WAN・Internet回線など

管理部門

Windowsマシン  
ブラウザ(IE)

営業部門

サポート部門

保守作業チーム

## 導入前の問題点

企業情報の管理を行いたい。登録した企業に紐づくかたちでその企業の担当者を登録していきたい。

メイン画面の「会社マスタ」ボタンから会社マスタ画面に移動。  
会社情報の登録・削除が行え、会社情報が変更された場合には、ここから変更することで、顧客情報も変更されるようにした。




## 導入後

会社マスターを追加し、企業の詳細情報を登録できるようにした。顧客画面で「会社」ボタンをクリックすると会社の選択ができるようにし企業内個人の登録が簡単にできるようになった。

## 導入前の問題点

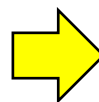
K社ではお客様への提案書やヒヤリングシートやサポート記録を各部門や各担当者で保管、管理していました。

そのため担当者がいなければ、書類がどこにあるのかもわからず、お客様からの急なお問い合わせなどにも対応できない状態でした。  
また、業務ごとの書類管理のためお客様の書類を探すのに時間がかかってしまうことがありました。

## 導入後

「WEBカスタマン」の顧客ごとの添付ファイルオプション機能を利用してお客様からのお問い合わせに迅速に対応できるようになりました。

また、担当者不在でもお客様の情報を確認できるようになりました。



**Web Customan** 顧客登録画面

顧客コード: 000026

氏名: 太郎 太郎 (敬称: 様) | 性別: 男

会社名: カナキノデンキ工業

会社住所: 東京都台東区西台頭1-1-1

添付ファイル (FolderNo. 000026):

WEBカスタマンオプション事例集.pptx	削除
WEBカスタマン価格表.pdf	削除
WEBカスタマン概要書.pdf	削除

**Web Customan** 履歴登録画面

顧客コード: 008508

氏名: テスト 太郎

会社名: 株式会社テスト

添付ファイル (FolderNo. 29051):

保守点検報告書.pdf	削除
設計図B.xlsx	削除
商談打合資料A.xlsx	削除

■ パソコンにあるエクセルやPDFファイルなどを簡単に「WEBカスタマン」の顧客画面や履歴画面に貼り付けることができます。

■ リンクをクリックすると添付したファイルが開きます。

■ 商談や保守点検時の資料、地図や図面を貼り付けておくことができます。



# M社 イベント管理でのカスタマイズ活用事例

## 導入前の問題点

M社では年賀状、お中元などの送付物管理において役員や各営業部門からの送付先情報と取りまとめる総務部門との情報連携に苦労していました。

同じ顧客に同じ複数送付・最新住所が不明・同じ顧客が複数部門で関係し管理が大変・承認作業が困難・期限が守られないなどなど。



## 導入後

イベント管理機能を使うことで送付物の重複を防ぎ、住所・電話番号などの最新の情報が把握できるようになりました。

また、部門管理機能や承認機能さらに申込期限や承認期限のアラート機能を付けることにより担当者→部門長→役員→総務部門→発送業務という流れがスムーズ、スピーディーかつ正確に行えるようになりました。

■業務イベント管理:業務イベントとは、お客様に関連する各種業務の情報です。年賀状・暑中見舞・案内状・お中元・お歳暮・贈答品などの送付及び受取や展示会・説明会・フェア・行事・イベントなどの案内及び参加・不参加といった情報やなどの業務を業務イベントとして扱います。業務イベントを作成しそれにぶら下がる顧客を検索抽出しイベントに紐づけていきます。

イベントコード	内容	備考	ステータス	年度	贈答品区分
100101	2015年 年賀状		申込入力	2015	
101102	2015年 お歳暮		最終確認	2015	お歳暮
101120	2015年 春の展示会 案内状	場所:恵比寿ホール 第2会場	準備中	2015	
102101	2014年 株主総会 案内状		処理終了	2014	
102102	2014年 お歳暮		処理終了	2014	お歳暮
102103	2014年 お中元		処理終了	2014	お中元
102104	2014年 年賀状		処理終了	2014	
102105	2014年 秋の贈答品		処理終了	2014	
102106	2014年 春のイベント 案内状		処理終了		

■業務イベント管理者が業務イベントを登録します。

このとき、すでにある業務イベントから引継ぎ処理ができます。例えば、去年お歳暮を送った顧客を今年も引継ぎそのリストに追加・削除していくといった使い方ができます。

このような使い方のほか、販売部門であれば、購入金額や来店回数が多いお客様を抽出し、特典イベントや特典キャンペーンにご招待しそれに対するレスポンスや出欠管理を行うなどの使い方もできます。

イベントコード	内容	備考	年度	贈答品区分
申込 100101	2015年 年賀状		2015	
申込 101102	2015年 お歳暮		2015	お歳暮
申込 101120	2015年 春の展示会 案内状	場所:恵比寿ホール 第2会場	2015	

■申込中ステータスの業務イベントは一般ユーザが顧客の紐づけが可能な状態となります。業務イベントを選択して参加させる顧客を抽出すると以下の一覧画面が表示されます。

■引継ぎ処理を使うと例えばお歳暮であれば前回送った品物を確認しながら今年送る物を決めるというようなこともできます。

会社名	支店名	部署	役職	氏名	送付先区分	送付先	送付先住所1	送付先住所2
株式会社アクティブ	恵比寿本店	第1営業部	課長	田中 太郎	自宅	150-0021	東京都渋谷区恵比寿3-*	アスタリス1**5
株式会社やまだ開発			代表取締役	山田 太郎	会社	167-0042	東京都杉並区荻窪3-**	
株式会社アクティブ	恵比寿本店	第1営業部		高橋 花子	自宅	150-0021	東京都渋谷区恵比寿200-2*	
湯島コーポレーション			代表取締役	長谷川 太郎	会社	107-0052	東京都港区赤坂**	高輪ビル15F
安西建設		営業部		板井 太郎	その他			
飛鳥工業		営業部		田原 太郎	会社	163-0206	東京都新宿区西新宿**	
恵比寿ガーデン			支配人	性善 靖子	会社	150-0022	東京都渋谷区恵比寿南1-20	ジェモア恵比寿0F
恵比寿商事				高野 太郎	会社	150-0022	東京都渋谷区恵比寿南1-20	ジェモア恵比寿0F
株式会社やまだ		総務部	主任	鈴木 太郎	会社	167-0042	東京都杉並区荻窪3-**	
株式会社やまだ		総務部		澤井 花子	会社	167-0042	東京都杉並区荻窪3-**	

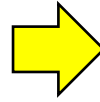
■下記のように複数の担当者からあえて同じ顧客に送付できるようにする別の事例もあります。

検索条件: >>チェック1でない  
検索件数: 3件 (総数: 17件中)

送付局	会社名	支店名	部署	役職	氏名	顧客コード	送付先区分	送付先	送付先住所1
1 営業 二部	株式会社A B C D 商會	大塚支店	管理部	部長	上島 太郎	000027	会社	1111-1111	大塚市大塚市大塚1-1-1
2 営業 二部	株式会社A B C D 商會	大塚支店	営業部		小田 花子	000028	会社	1111-1111	大塚市大塚市大塚1-1-1
3 総務 次郎	株式会社A B C D 商會	大塚支店	営業部		小田 花子	000024	会社	1111-1111	大塚市大塚市大塚1-1-1

## 導入前の問題点

各担当がそれぞれに顧客登録を行うため同じ顧客が複数登録されてしまっていた。同じお客様に2枚も3枚も年賀状を送ってしまったということも。



## 導入後

営業部門等の各部門と情報共有することでデータを一元管理し、登録時の重複チェックを工夫することにより同じデータが登録されるのを防止できるようになった。

### ■重複顧客を簡単に検索(名寄せ)

顧客コード 000003  
氏名 高橋 花子  
氏名カナ タカハシ ハナコ  
自宅住所 東京都渋谷区恵比寿南1-2\*4  
TEL 03-3791-59\*\*  
Eメール info@j-active.com

氏名重複  
 電話重複

### ■一括重複チェック

氏名+自宅電話 => 重複データリスト

Web Customer 検索結果一覧画面

検索件数 2 件 (総数 35 件中)	顧客コード	氏名	自宅住所
1	000003	高橋 花子	東京都渋谷区恵比寿南1
2	000007	高橋 花子	東京都渋谷区恵比寿南1

さらに重複した顧客の履歴を結合できます。

Web Customer 履歴一覧画面

顧客コード: 000003  
氏名: 高橋 花子 (03-1234-5678) info@j-active.com

重複している顧客データが存在しています。履歴をそちらに移動する場合は「000007=>高橋 花子」履歴移動

日付	区分	内容	詳細
2008/03/04	宿泊	銀婚式記念	
2008/01/03	宿泊	年始休暇	
2005/01/04	宿泊	年始休暇	

### ■登録前、登録時重複チェック

顧客コード 000031  
氏名 田中 太郎  
氏名カナ タナカ タロウ  
会社名 株式会社アクティブ企画  
支店名 恵比寿本店  
TEL 090-\*\*\*\*-\*\*\*\*  
Eメール info@example\*aaa.com

同名チェック

更新

登録前に「同名チェック」ボタンで同名同姓の顧客がないかをチェックできます。

登録時に「更新」ボタンをクリックしたタイミングで同じ顧客がないかをチェックできます。

このときはより詳細な条件で似たような顧客がないかのチェックを組み込むこともできます。

詳細 1 鈴木次郎 ○○化成 東京支店 営業部 部長 会社: 東京都豊島区東池袋1-27-12 東光ビル2F  
TEL:03-3881-3185 FAX:03-3881-3186

詳細 2 鈴木一郎 ○○化成 東京支店 営業部 会社: 東京都豊島区東池袋1-27-12 東光ビル2F  
TEL:03-3881-3185 FAX:03-3881-3186

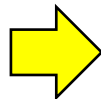
詳細 3 鈴木三郎 ○○化成 東京支店 管理部 部長 会社: 東京都豊島区東池袋1-27-12 東光ビル2F  
TEL:03-3881-3185 FAX:03-3881-3186

以上のデータが重複している可能性があります。更新してもよろしいですか？

更新 戻る

## 導入前の問題点

各部門でお客様名簿の管理がバラバラで総務管理部門で最新情報の一元管理ができず贈答品管理や賀状管理がスムーズにいかないことが多くありました。



## 導入後

様々な効率化機能を装備し、各部門からの直接登録で一元管理を実現し顧客への送付物の重複防止や最新情報管理ができるようになり業務の効率化が実現できました。

## ■ 更新通知機能

メイン画面(簡易検索画面)・Web Customan (Version2.0.8) ... [Help]

▶ 変更通知リスト

	更新日時	更新目的	変更ユーザ	会社名	氏名
1 詳細	2012/02/09 19:59:37	役職変更		株式会社いろは商事	小川 太郎
2 詳細	2012/02/09 19:59:10	役職変更		株式会社いろは商事	小川 太郎
3 詳細	2012/02/09 19:58:12	部署名を変更		株式会社いろは商事	小川 太郎
4 詳細	2012/02/09 19:57:28			株式会社いろは商事	小川 太郎

▶ 検索したい項目を選択して下さい。

氏名  氏名カナ  会社名  会社名カナ  会社TEL  携帯TEL

▶ 検索したいキーワードを入力して下さい。

キーワード

▶ 検索条件を選択して下さい。

AND検索  OR検索

▶ 表示件数を選択して下さい。

表示件数  並び順

検索 Copyright (C) 2001 Active Information Service CO.,LTD. All Rights Reserved. [2.1.0.17]

他の担当者や他の部門が更新した内容を通知します。

## ■ 変更履歴明細保持

Web Customan 顧客登録画面

顧客コード: 000031   担当部門: 営業部 担当者: 山田

氏名: 田中 太郎 敬称: 様  同名チェック

氏名カナ: タナカ タロウ 性別: 男

会社名: 株式会社アクティブ企画

会社名カナ: アクティブキカク

支店名: 恵比寿本店

部署: 第1営業部

役職: 課長

業種: サービス業(情報処理)

会社〒: 150-0022

会社住所: 東京都渋谷区恵比寿南1-xx-200

会社ビル名: 恵比寿田中ビル3F

会社TEL: 03-3791-5\*55 会社FAX: 03-3971-59\*9

携帯TEL: 090-\*\*\*\*\* 生年月日: 1961/05/11

Eメール: info@sample\*aaa.com

登録日: 2002/05/11

更新日: 2012/02/09

メモ

VIP  エリアA  年賀状  イベントA  案内状A  DM1  顧客  電話不可

ランクA  エリアB  暑中見舞  イベントB  案内状B  DM2  見込客  FAX不可

ランクB  エリアC  お中元  イベントC  案内状C  DM3  取引先  メール不可

ランクC  エリアD  お歳暮  案内状D  その他  DM不可

ランクD  エリアE  Xmas

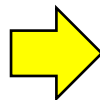
▶ 詳細ボタンをクリックすると変更したときの状態の顧客画面が表示されます。

誰がいつ顧客データを登録したか変更したかの履歴が保存されます。またログファイルにも残されます。

	更新日時	更新目的	変更ユーザ	会社名	氏名	氏名カナ	敬称	性別
1 詳細		役職変更		株式会社いろは商事	小川 太郎	オガワ タロウ	様	
2 詳細	2012/02/09 19:59:37	役職変更		株式会社いろは商事	小川 太郎	オガワ タロウ	様	
3 詳細	2012/02/09 19:59:10	部署名を変更		株式会社いろは商事	小川 太郎	オガワ タロウ	様	
4 詳細	2012/02/09 19:58:12			株式会社いろは商事	小川 太郎	オガワ タロウ	様	
5 詳細	2012/02/09 19:57:28	振り仮名を適記		株式会社いろは商事	小川 太郎	オガワ タロウ	様	
6 詳細	2012/02/09 19:56:24		総務局管理者	株式会社いろは商事	小川 太郎		様	

## 導入前の問題点

各部署でバラバラに行われている顧客情報の一元管理を行いたいが、あまり予算をかけられないので簡易的に行いたい、操作も簡単にできれば。



## 導入後

営業部門等の各部門と情報共有することでデータを一元管理し、登録時の重複チェックを工夫することにより同じデータが登録されるのを防止できるようになった。

## ■ 総務・秘書・営業事務部門向け顧客管理事例

### 年賀状・お歳暮管理の事例

チェックボックスや履歴管理を用いて年賀状・お歳暮管理を行った事例です。

同じお客様に2枚も3枚も年賀状を送ってしまった。  
喪中のお客様は大丈夫？  
去年はこのお客様にお歳暮何を送った？  
各部門で顧客情報を持っていて最新の情報がわからない？

・・・などのお悩みを解決したいと考えていました。

営業部門等の各部門と情報共有することでデータを一元管理し  
チェックボックスで年賀状・暑中見舞・お中元・お歳暮などの対応が一目で把握できるようにしました。

また、社長、役員や秘書部門とデータを共有してVIP情報も厳重管理。

データは共有するが、秘書部門権限でしか見ることのできない項目をオプションで設定しました。

履歴で過去の贈答品の送付状況もわかるようにしました。

備考とチェックボックスを項目名設定し、中元歳暮管理、年賀状などの管理に利用しています。

チェックボックスや備考項目を利用し、中元歳暮管理、年賀状などの管理に利用。

Customer Profile Form (Customer ID: 000009):

- 氏名: 鈴木 太郎
- 性別: 男
- 会社名: 株式会社ヤマダ
- 住所: 東京都中央区
- 連絡先: 自宅TEL, 自宅FAX, 携帯番号
- 備考欄 (Checkboxes):
  - 年賀状
  - 暑中見舞
  - お中元
  - お歳暮
  - Xmasカード
  - 誕生日
  - エリアA
  - エリアB
  - エリアC
  - エリアD
  - エリアE
  - DM1
  - DM2
  - DM3
  - DM4
  - DM5
  - DM6
  - DM7
  - DM8
  - DM9
  - DM10
  - DM11
  - DM12
  - DM13
  - DM14
  - DM15
  - DM16
  - DM17
  - DM18
  - DM19
  - DM20
  - DM21
  - DM22
  - DM23
  - DM24
  - DM25
  - DM26
  - DM27
  - DM28
  - DM29
  - DM30
  - DM31
  - DM32
  - DM33
  - DM34
  - DM35
  - DM36
  - DM37
  - DM38
  - DM39
  - DM40
  - DM41
  - DM42
  - DM43
  - DM44
  - DM45
  - DM46
  - DM47
  - DM48
  - DM49
  - DM50
  - DM51
  - DM52
  - DM53
  - DM54
  - DM55
  - DM56
  - DM57
  - DM58
  - DM59
  - DM60
  - DM61
  - DM62
  - DM63
  - DM64
  - DM65
  - DM66
  - DM67
  - DM68
  - DM69
  - DM70
  - DM71
  - DM72
  - DM73
  - DM74
  - DM75
  - DM76
  - DM77
  - DM78
  - DM79
  - DM80
  - DM81
  - DM82
  - DM83
  - DM84
  - DM85
  - DM86
  - DM87
  - DM88
  - DM89
  - DM90
  - DM91
  - DM92
  - DM93
  - DM94
  - DM95
  - DM96
  - DM97
  - DM98
  - DM99
  - DM100

履歴画面を利用し、過去に贈った中元歳暮管理、年賀状などの管理に利用する事例。

贈答品	日付	区分	品物	金額	数量	ラック	贈答部署	担当者	カレンダー 数量	手帳数量	メモ
1 贈答	2006/12/02	お歳暮	お菓子	5000円	1	0	営業本部	加藤	6	9	
2 贈答	2006/07/01	お中元	ジュース	3000円	1	0	営業本部	山田	1	9	
3 贈答	2006/03/02	お中元	ゼリー	5000円	1	0	営業本部	佐藤	3	9	
4 贈答	2006/12/10	お歳暮	ゼリー	5000円	1	0	営業本部	山田	6	10	

## 導入前の問題点

顧客カルテの管理が一元管理できていなかった。  
各店舗ごとに紙やエクセルで管理している状態だった。

## 管理項目事例

### ■顧客の基本情報

氏名、住所、電話番号などの連絡先

### ■付随情報

お客様特有の注意点、紹介者や流入経路  
(ホームページ・広告媒体など)、生年月日、

### ■家族情報

### ■属性・カテゴリ

エリア・地域、性別、年齢層、眼鏡の種別カテゴリなど

### ■カルテ情報

測定日、測定方法、遠近種別、検眼担当者、  
裸眼・矯正等の各種数値、受付日時、加工日次、お渡し日時など

### ■履歴情報

来店履歴、応対履歴、修理履歴、クレーム履歴などの各種履歴情報

### ■購入履歴

購買履歴など実際の売買品目や金額の履歴

複数店舗の運営では、クラウド環境で顧客管理ソフトを利用することにより店舗ごとの管理と全店を把握する本部機能としての管理を行うことができます。

## 導入後

蓄積された顧客情報をもとに各種キャンペーンやイベントへの集客を行ったり最終購入日や購入頻度・金額により顧客を分類しそれぞれのお客様のステージにあった特典をご用意するなどの施策のサポートに活用。お客様の情報をしっかり管理することにより情報の一元化による効率UPはもとより顧客満足度の向上、ロイヤルカスタマーやリピート顧客の育成、顧客分析による次期戦略の立案などに活用。

## 顧客管理画面

The screenshot displays a customer management interface with the following sections:

- Header:** 測定日 (2011/10/01), 測定区分 (メガネ), コメント
- Customer Info:** 紹介者1, 担当者
- Prescription Table:**

種別	裸眼	矯正
矯正 R		
正 L		
装 R		
用 L		
- Customer Details:** 顧客コード: 000001, 氏名: 山田 太郎, 日付: 2011/12/02
- 購買履歴 Table:**

商品分類	商品コード	商品名	数量	単価	金額
1			0	0	0
2			0	0	0
3			0	0	0
4			0	0	0
5			0	0	0
6			0	0	0
- MEMO:** Text input area for notes.
- Input Items:** 視力 (右: 0.7, 左: 0.5), 裸眼視力 (右: 0.9, 左: 0.1), レンズ (右: 10.0, 左: 10.0), レンズ種類 (薄型), 瞳孔間距離, 矯正視力 (右: 1.5, 左: 1.5), 乱視軸 (右: 180, 左: 180), 製品コード (PN8306-543).
- 購買実績 Summary:**
  - 購入期間: [ ] ~ [ ]
  - 購入回数: [ ]
  - 購入金額: [ ]
- Web Customer 家族一覧 Table:**

登録日	続柄	氏名	フリガナ	性別	生年月日	同居
2011/06/20	0.本人	遠藤悦子	エンドウエツコ	女	1/17	
2011/06/20	1.配偶者	遠藤篤	エンドウアツシ	男	5/27	

## 導入前の問題点

通販会社M社ではお客様からの注文の管理、商品の発送業務、お客様へのアウトバウンドコールなどを別々に管理していました。

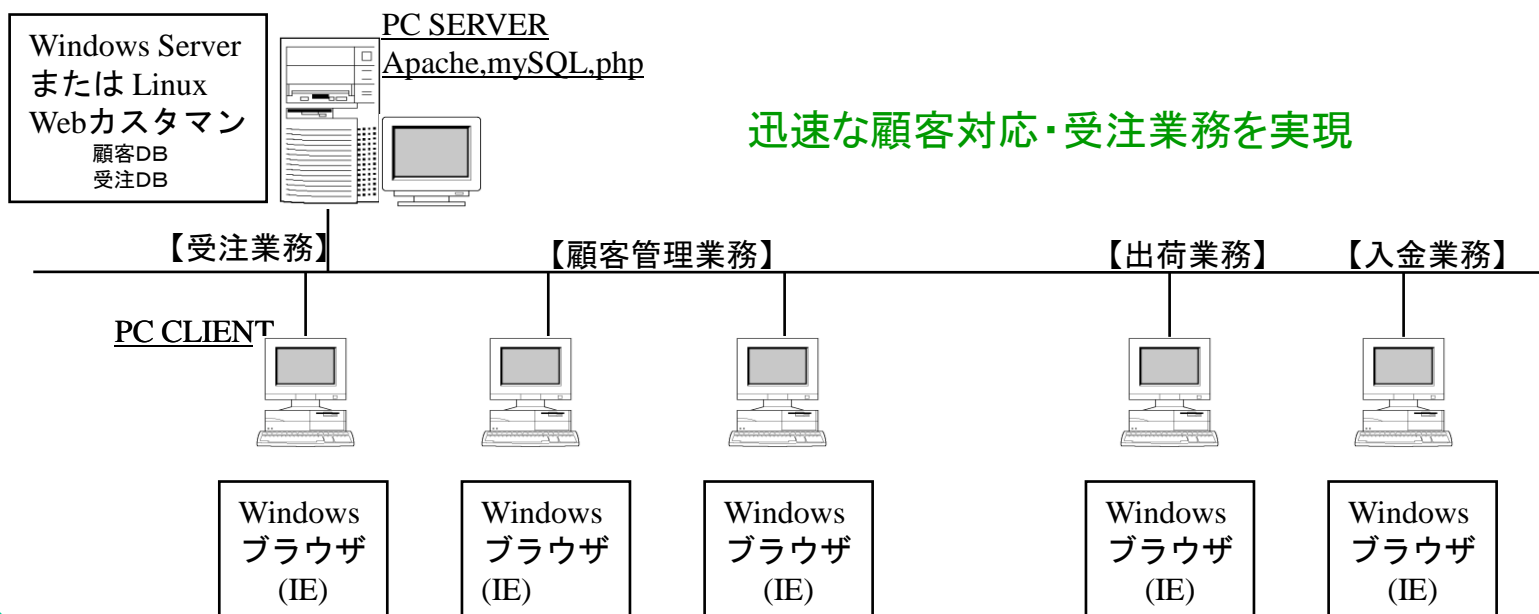
各業務の連携がうまくいかないことも多く、お客様からのお問い合わせにも迅速な対応ができませんでした。

## 導入後

「WEBカスタマン」の通販カスタマイズ版を導入し、受注業務、顧客管理業務、出荷業務、入金業務などが一連の流れでできるようになりました。

業務効率のUPはもちろん、顧客満足度の向上・リピート顧客獲得のツールとしても活用されています。

## ログインIDにより各業務ごとに管理した事例



## 導入前の問題点

通販会社I社では、顧客数もそれほど多くなかったためエクセルのシートで顧客管理を行っていましたが、ヒット商品が生まれ急激に顧客数が増えて管理に困っていました。

## 導入後

急遽、操作が簡単で1画面で顧客情報、受注登録、注文履歴が把握できる「WEBカスタマン」の通販オプションを導入しました。急激に増えた顧客数に対応し、難しい操作を覚えることなくスムーズに移行することができました。

1画面で、顧客情報・受注処理・受注履歴・進捗を把握できるようにしました。

顧客の電話番号を複数登録しておくことができます。

過去の受注の明細を参照・修正ができます。

申し込み者と送付先が異なる場合は、送り先を登録。家族情報も登録が可能。

顧客情報  
注文登録  
注文履歴・進捗情報

自由に設定できる備考とチェックボックス。

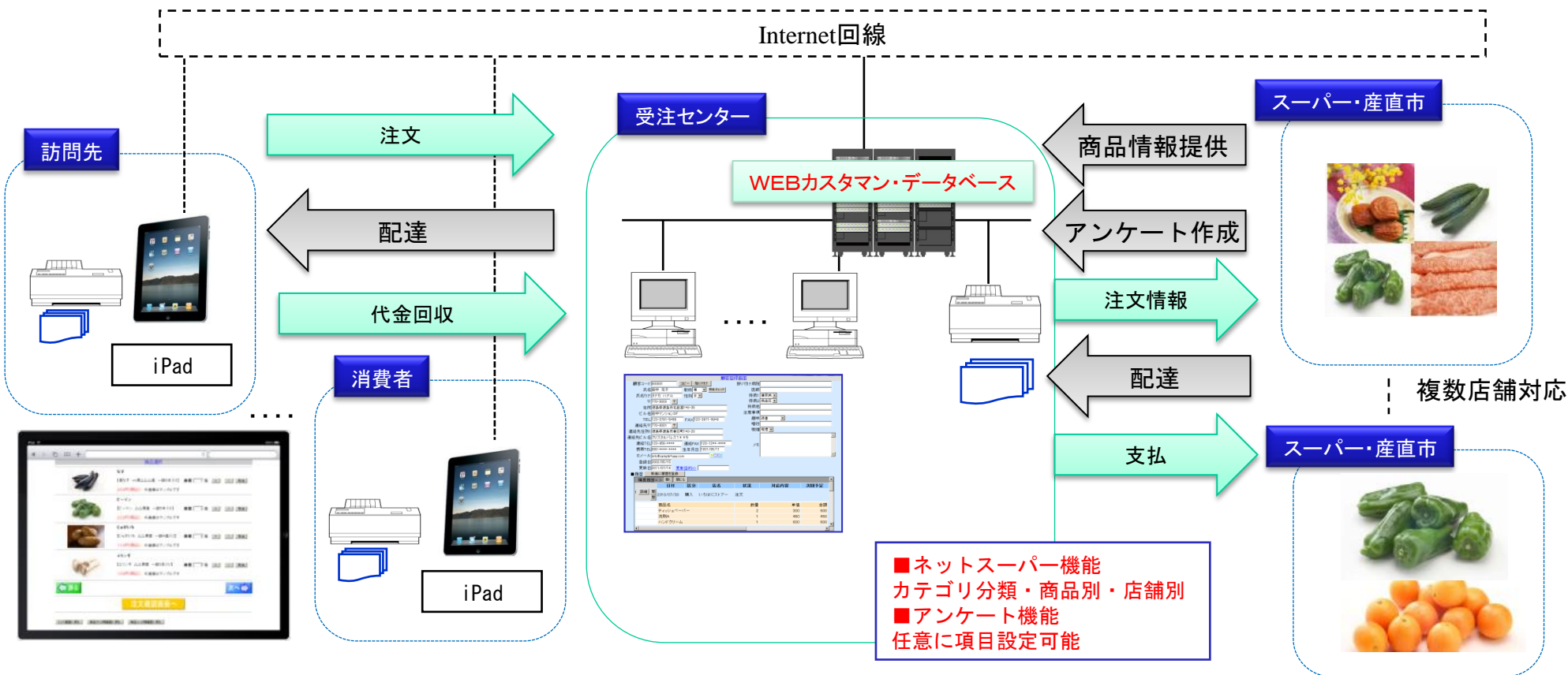
出荷状況や入金状況をチェック。

## 導入前の問題点

自治体Tでは、増え続ける高齢者対応の一環で買い物難民と呼ばれる方々への対策を検討していました。  
 まずは、パイロット事例を成功させたいということで財政も厳しいこともあり低予算でシステム構築しなければなりませんでした。

## 導入後

低予算で構築するためパッケージをカスタマイズするタイプの「WEBカスタマン」を導入しました。  
 高齢者の方が操作できるようにiPadに商品写真を大きく表示し、カテゴリの画像をタッチしていただければほしい商品にたどりつけるよう工夫。さらに高齢者の健康状態をアンケート形式で収集し、健康管理にも役立つような機能も付加しました。



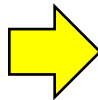


## 導入前の問題点

会員数の増加にともない会員管理業務に人件費や対応業務時間が増加。  
支部ごとの管理で本部での全体像の把握に時間がかかり、全支部共通の施策を行う場合の業務効率が問題となっていました。

## 導入後

会員数が増えてもシステム化することにより業務対応時間や人員をあまり増やすことなく対応できるようになりました。  
会員情報の一元化により各支部で入力した会員情報もリアルタイムで本部で把握できるようになり、常に最新の会員数、入会数、退会数を把握できるようになりました。



メニュー画面

- ▶ 会員管理
  - 登録基本画面 ... 会員の入会処理を行います。
  - 会員検索 ... 会員の検索を行います。
  - 会員管理帳票 ... 印刷関係の処理を行います。
  - 締切り処理 ... 月次・年次締切り処理を行います。
- ▶ 会費管理
  - 会費帳票 ... 印刷関係の処理を行います。
  - 会費請求処理 ... 請求データ作成・請求書印刷・振込用紙印刷を行います。
  - 収納処理 ... 収納処理を行います。
- ▶ 施策別等処理
  - 施策別処理 ... 施策関係の処理を行います。
- ▶ テキスト取込処理
  - テキスト取込処理 ... マニュアル
- ▶ メンテナンス等
  - メンテナンス ...

メインメニュー

Web Customan 基本設定画面

会員管理画面

登録年月: 2008/10  
 会員コード: 000014  
 会員名: 株式会社やまだ  
 部署名: 本部  
 部署名カナ: ヤマダ  
 役職:   
 氏名:   
 カナ:   
 種別:   
 〒: 50-0021  
 住所: 富山県富山市北町100-20  
 ビル名:   
 電話番号: 03-2222-3333  
 FAX:   
 Eメール:   
 年会費: 8,000 当年度請求対象外

Web Customan 請求書発行

請求書発行

請求データ作成 請求データ一覧 請求書印刷 ラベル発行 請求データクリア 請求年度変更

請求書発行

請求データ作成 請求データ一覧 請求書印刷 ラベル発行 請求データクリア

Web Customan 会員管理帳票

Web Customan 会費管理帳票

1. 会費管理帳票

- 会費収納帳票 ... 会費収納帳票印刷を行います。
- 会費未納帳票 ... 会費未納帳票印刷を行います。

2. 会費処理帳票

- 会費収納処理状況表(月別) ... 会費収納状況表印刷を行います。
- 会費収納処理状況表(日別) ... 会費収納状況表(日別)印刷を行います。
- 会費収納方法別状況表(日別) ... 会費収納方法別状況表(日別)印刷を行います。
- 会費銀行振込内訳表(日別) ... 会費銀行振込内訳表(日別)印刷を行います。
- 会費収納処理日別会員別明細表 ... 会費収納日別会員別明細表印刷を行います。

会員管理帳票

会費管理帳票

Web Customan 施策管理画面

施策管理画面

登録更新 削除 実施案内画面へ

施策実施名登録

施策実施名  
 施策実施年月日

登録済実施名 兼 実施名選択

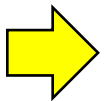
選択	支部	地区	既存施策実施名 (2件)	実施年月日
選択	東西支部		2010年度講習会	2010/06/20
選択	東西支部		2009年度講習会	2009/05/30

## 導入前の問題点

お客様の管理を店舗ごと、担当者ごとで行っていたため全店舗共通のキャンペーンやセール、施策を行いたい場合や全顧客の顧客層ターゲットごとの優待企画など一元管理ができていないため不便なことが多かった。

## 導入後

全店の顧客情報を一元管理できるようになり、客単価UPやリピート顧客増加になどの販売戦略も立てやすくなった。  
 これまで、担当者個人のスキルによるところが大きかったがお客様との対応履歴や購買履歴を残すことができるようになり、ロースキル担当者の育成にもつながった。



同姓同名の人が既に登録されていないかをチェックできます。

**Web Customer 顧客登録画面**

顧客管理画面

氏名 山田 サチコ 敬称様 同名チェック

氏名カナ ヤマダ サチコ 性別 女

〒 167-0042

自宅住所 東京都杉並区西荻窪3-5\*\*\*\*

ビル名等 ニシギハイツ500

TEL 03-\*\*\*\*\* FAX 03-\*\*\*\*\*

携帯TEL 生年月日 1989/01/20

Eメール yamada@abc\*\*\*\*\*.com

メモ

登録日 2002/05/16 更新日 2009/05/22 更新目的=>

最終履歴日: 2008/05/08 最終購買日: 2008/02/18 数量: 6 金額: 217,000

新宿店  VIP  ブランドA  エリアA  春セール  Xmasカード  
 渋谷店  ゴールド  ブランドB  エリアB  夏セール  案内状A  イベントB  電話不可  
 原宿店  シルバー  ブランドC  エリアC  秋セール  案内状B  イベントC  メール不可  
  ランクA  ブランドD  冬セール  案内状C  イベントD  削除希望  
  ランクB    案内状D  イベントE    
  ランクC    案内状E  イベントF  Black

更新 削除 履歴 購買履歴 家族 前職 送付状 メイン画面へ

郵便番号から住所の表示ができます。郵政公社のデータをダウンロードして利用できます。

設定1~48は項目名を自由に設定することが可能です。

**Web Customer 履歴一覧画面**

顧客コード 000002 氏名山田 サチコ (03-\*\*\*\*\*-\*\*\*\*) yamada@abc\*\*\*\*\*.com

新規登録数 9件

対応履歴管理画面

日付	区分	店舗	内容	詳細	対応内容	店舗	対応者	メモ
2008/05/08	ご要望	渋谷店	×××	×××にも店舗を出してほしい。検討中。		渋谷店	加藤	
2008/03/05	クレーム	渋谷店	×××	×××がなかった。	取り換え	渋谷店	木下	
2007/11/20	来店	来店		新作探検				
2007/07/06	電話問合せ		××××××			新宿店	山本	
2006/06/20	来店					渋谷店	加藤	
2006/06/05	電話問合せ	質問	××××	××××について教えてほしい。詳しくご説明。		渋谷店	加藤	
2006/05/15	メール問合せ	質問	××××	新宿店の場所を教えてください。詳しくご説明。		渋谷店	加藤	
2006/01/27	その他	××××	××××					
2005/02/01	電話問合せ	質問	××××	渋谷店の場所を教えてください。詳しくご説明。		渋谷店	加藤	

**Web Customer 購買履歴**

顧客コード 000002 氏名山田 サチコ

新規登録数 5件

購買履歴管理画面

日付	商品分類	商品コード	商品名	数量	単価	金額	設定1	設定2	支払方法	媒体	店舗	メモ	ポイント	その他
2008/02/18		00003	商品C	1	21,000	21,000	○		現金	雑誌A	渋谷店		50	0
2007/01/17		00001	商品A	1	50,000	50,000			カードB	雑誌B	渋谷店		50	0
2006/10/16		00002	商品B	1	60,000	60,000			現金	DM			180	0
2005/12/07		00001	商品A	2	8,000	16,000			カードA	チラシ			150	0
2005/02/01		00003	商品C	1	70,000	70,000			現金	新聞広告			70	0

数量合計: 6 金額合計: 217,000 ポイント合計: 500 その他合計: 0

「履歴」「購買履歴」「家族」「送付状」ボタンでそれぞれの入力画面を表示します。

## 導入前の問題点

購入者と利用者が異なる場合（親が子供服を購入など）の管理ができなかった。  
また、誰がいつ、どのくらいの頻度でどのくらいの購入金額なのかが把握しづらかった。

## 導入後

家族登録、家族検索機能によりDMを購入者に出すのか、利用者に出すのかを選択できるようになった。  
購入履歴から購入回数、購入金額、購入期間で検索ができるようになった。また、ポイントの導入も可能となった。

## 顧客管理画面

通常の家族登録方法のほか顧客画面上で家族情報を入力できる方式にすることができます。

登録日	続柄	氏名
2012/06/18	1.配偶者	田中 花子
2012/06/18	2.子供	田中 春一

オプションで購入期間、購入回数、購入金額での検索機能を追加。

## 簡易ポイント管理機能設定例

- 購買履歴の最新情報を顧客画面に表示（最終購買日、合計数量、合計金額）
- 購買履歴のポイントの合計を表示。
- 履歴画面の最新日付を顧客画面に表示。

最終履歴日	最終購買日	数量	金額	ポイント	その他
2008/01/25	2007/01/17	8	383,000	383	0

## 家族管理画面

登録日	続柄	氏名	フリガナ	性別	生年月日	同居	職業
2012/06/18	1.配偶者	田中 花子	タナカ ハナコ	女	1980/01/020		
2012/06/18	2.子供	田中 春一	タナカ ハルイチ	男	1995/01/06		

## 様々な業種・業務で「カスタマン」シリーズが利用されています！（主な導入実績）

顧客管理ソフト「WEBカスタマン」シリーズは 600社以上に及ぶ多種多様の業種・業務に対応して顧客管理ソフトを構築してまいりました。大企業から中小企業まで1社1社のお客様と向き合い顧客管理業務に関する様々なニーズに対応致します。「WEBカスタマン」のカスタマイズ事例も大変豊富になってきております。以下に一部ですが、主な導入先をご紹介します。

### BSフジ様

WEBカスタマンを利用した顧客管理システム

### 関西テレビ放送様

WEBカスタマンを利用した顧客管理システム

### ポケモン様

WEBカスタマンを利用した顧客管理システム

### 時事通信社様

法人ユーザー管理システム。顧客情報を大幅に強化。検索の自由度を強化。他システムとの連動。など

### 森ビル様

WEBカスタマンを利用した顧客管理システム(秘書システム連動)

### 玉川大学様

WEBカスタマンによる受講者管理システム、関係者顧客管理システム

### 人形町「今半」様

WEBカスタマンによる顧客管理システム(POSレジ連動、多店舗展開)

### 毎日新聞社様

カスタマンを利用した購読者管理システム

### 東京一番フーズ「とらふぐ亭」様

WEBカスタマンによる顧客管理システム(多店舗展開)

### ニッポンレンタカー様

CTIと連動した顧客管理システム

### 新日本空調様

WEBカスタマンによる顧客管理システム

### NECファシリティーズ様

WEBカスタマンによる社員情報管理システム

### カッシーナ・イクスシー様

WEBカスタマンによる顧客管理システム(販売管理システム連動、多店舗展開)

### ホテルプラザ神戸様

WEBカスタマンによる顧客管理システム

### JT様

WEBカスタマンをカスタマイズして利用

### NTTユーザ協会様

WEBカスタマンを利用した全国数十拠点での会員管理システム

### エスピー食品様

WEBカスタマンによるライブレストラン顧客管理システム・予約管理システム

### 日本マクドナルド様

カスタマンを利用した社長室での顧客管理システム

### JR東海様

カスタマンを利用した社長室での顧客管理システム

### 宇徳様

WEBカスタマンによる顧客管理システム

### 電通アドギア様

WEBカスタマンによる顧客管理システム

### たかの友梨ビューティクリニック様

カスタマンEXを利用した通販部門顧客受注管理システム

### フジテレビ様

フジサンケイグループ事務局名簿管理システム、広告大賞システム、他イベントシステム等

### 東海テレビ放送様

顧客管理システム及び東海テレビ友の会管理システムにカスタマンを利用

### 東亜建設工業様

WEBカスタマンによる顧客管理システム

### 三菱電機様

WEBカスタマンによる顧客管理システム

### ニコン様

WEBカスタマンによる法人顧客管理システム

### サッポロビール様

WEBカスタマンによる顧客管理システム